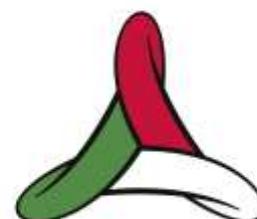




COMUNE DI GENOVA

CARTA DEI SERVIZI DIREZIONE PROTEZIONE CIVILE ANNO 2018

Direzione Protezione Civile
Indirizzo via di Francia, 1
Segreteria tel. 010-5573445
010-5577003
Email: protezionecivile@comune.genova.it



PROTEZIONE CIVILE
Comune di Genova

Programmazione e pianificazione delle attività di Protezione Civile per la gestione delle emergenze di varia tipologia individuate nel Piano Comunale di Emergenza.
Ricerca e sviluppo delle metodologie di analisi e di valutazione della vulnerabilità e dei livelli di rischio del territorio.
Informazione alla popolazione caratterizzata da conoscenza, coscienza e autoprotezione, anche attraverso la predisposizione di schemi informativi per diffondere la cultura della protezione civile.
Coinvolgimento delle istituzioni educative, di ogni ordine e grado, in materia di diffusione della cultura e della coscienza di protezione civile.
Responsabilità del gruppo comunale di volontari di protezione civile e antincendio boschivo denominato "Gruppo Genova". Gestione delle Associazioni convenzionate con la Civica Amministrazione.

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1 gennaio 2018** e vengono aggiornati annualmente. In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della Carta dei servizi.

Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile all'indirizzo

<http://www.comune.genova.it/servizi/qualità>

GENOVA
MORE THAN THIS

Comune di Genova | Direzione Protezione Civile
e-mail: protezionecivile@comune.genova.it; tel. 010/5573445



COMUNE DI GENOVA

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione e nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori e degli Utenti.

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni.

Su metodologie e criteri impiegati viene data adeguata informazione preventiva alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

I dati relativi al monitoraggio degli standard, nonché le azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di marzo, e consultabili ai seguenti indirizzi:

www.comune.genova.it/servizi/qualita
www.comune.genova.it



COMUNE DI GENOVA

SERVIZI EROGATI

Realizzazione di campagne informative di prevenzione mirate ad accrescere la capacità di auto protezione dei cittadini, favorendo la diffusione di un maggior livello di consapevolezza dei principali rischi ambientali che possono manifestarsi sul territorio del Comune di Genova.

Sono utilizzati diversi mezzi di comunicazione quali materiale cartaceo (volantini, manifesti, ecc...), spot radio, spot video, diffusione sul Web e social network, dibattiti di gruppo.



Fattore di qualità: trasparenza del servizio
Indicatore: numero di campagne informative
Valore garantito: 5
Costi: nessuno per il cittadino

Responsabile
dr. ing. Dario Marchi
tel. 010 5573445
e-mail protezionecivile@comune.genova.it



Comune di Genova | Direzione Protezione Civile
e-mail: protezionecivile@comune.genova.it; tel. 010/5573445



COMUNE DI GENOVA

SERVIZI EROGATI

Servizio di informazione in tempo reale con sms o notifiche del servizio tramite la app "io non rischio", riguardo agli avvisi di allerta meteo e di protezione civile, per tutto il territorio cittadino.

Fattore di qualità:
accessibilità al servizio

Indicatore:
iscrizione al servizio

Valore garantito:
immediato

Costi:

il servizio è gratuito per i cittadini, indipendentemente dal gestore di telefonia mobile, dal tipo di telefono utilizzato e dal numero di sms e/o e-mail inviati dal Comune di Genova, tranne per il primo sms di iscrizione, il cui costo è legato al piano tariffario dell'utente.



Al servizio si accede inviando un SMS dal proprio cellulare con il testo "allerta meteo on" al numero 3399941051 o iscrivendosi sulla pagina web del Comune di Genova all'indirizzo

<http://segnalazionisms.comune.genova.it>

Responsabile

Comm. Superiore Paolo Monte
tel. 010 5573445 – fax 010 5573452
e-mail protezionecivile@comune.genova.it

GENOVA
MORE THAN THIS

Comune di Genova | Direzione Protezione Civile
e-mail: protezionecivile@comune.genova.it; tel. 010/5573445



COMUNE DI GENOVA

SERVIZI EROGATI

Attivazione di numero verde 800177797 per le emergenze di Protezione Civile in caso di Allerta Meteorologico arancione e rossa e/o per significative situazione di emergenza di protezione Civile.

Fattore di qualità: accessibilità al servizio

Indicatore:

attivazione linea di emergenza per segnalazioni e richiesta di informazioni da parte della cittadinanza dalla partenza dello stato di Allerta Meteo arancione e rossa e/o per significative situazioni di emergenza

Valore garantito: immediato

Costi: nessuno per il cittadino



Responsabile

Comm. Superiore Paolo Monte
tel. 010 5573445 – fax 010 5573452
e-mail protezionecivile@comune.genova.it



COMUNE DI GENOVA

SERVIZI EROGATI

Accesso alle informazioni in materia di Protezione Civile via web tramite il sito www.comune.genova.it.

E' possibile consultare notizie su: aree soggette a rischi, buone pratiche di protezione civile, pubblicazione di iniziative e progetti realizzati nel corso dell'anno.

Il sito, organizzato per argomenti, è di facile consultazione e grazie alla collaborazione dei diversi uffici comunali, le informazioni sono diffuse anche tramite i singoli Municipi.

In particolare, attraverso la collaborazione di giovani universitari, che durante il loro periodo di tirocinio inseriscono e aggiornano i contenuti, è stato realizzato il blog "Spazio ai Giovani", dedicato a tematiche di Protezione Civile con il coinvolgimento dei ragazzi mediante l'utilizzo di video e grafici.



Fattore di qualità: accessibilità al servizio

Indicatore: aree tematiche sviluppate

Valore garantito: 8 aree tematiche

Costi: nessuno per il cittadino

Responsabile

dr. ing. Dario Marchi

tel. 010 5573445

e-mail protezionecivile@comune.genova.it

GENOVA
MORE THAN THIS

Comune di Genova | Direzione Protezione Civile
e-mail: protezionecivile@comune.genova.it; tel. 010/5573445



COMUNE DI GENOVA

SERVIZI EROGATI

All'indirizzo geoportale.comune.genova.it, la sezione del Geoportale dedicato alla Protezione Civile, permette di visionare le mappe tematiche del territorio comunale con le seguenti informazioni specifiche:

- le zone allagabili (FASCE DI INONDABILITA - Piani di bacino)
- le aree interessate da frane (Vincoli geomorfologici e idraulici PUC)
- classificazione sismica del territorio (DGR 1362/2010)
- i rivi con percorso libero e/o tombinato (areali e lineari)
- i bacini idrografici
- le aree di emergenza (da Piano Comunale di Emergenza)
- cartografie della Regione Liguria CARTA TECNICA REGIONALE (sc.1:5000)

All'attuale versione utente esterno, si accede attraverso i browsers Mozilla o Google Chrome.



Fattore di qualità: accessibilità al servizio

Indicatore: numero mappe tematiche

Valore garantito: 7

Costi: nessuno per il cittadino

Responsabile

dr. ing. Dario Marchi

tel. 010 5573445

e-mail protezionecivile@comune.genova.it



COMUNE DI GENOVA

SERVIZI EROGATI

Nulla osta rimozione transenne:

- dopo aver sostituito con materiale proprio dell'impianto realizzato dal "pronto intervento" della Civica Amministrazione;
- ad avvenuta elevazione dei ponteggi di salvaguardia e di servizio;
- producendo certificazione, sottoscritta da un tecnico qualificato, incaricato dall'amministratore o dal proprietario responsabile, comprovante l'avvenuta eliminazione del pericolo

I costi di installazione, noleggio e rimozione dei transennamenti e di altri eventuali manufatti posizionati dal Comune sono a carico del cittadino interessato.

Fattore di qualità:

trasparenza del servizio

Indicatore: *tempo di rilascio Nulla Osta dalla richiesta*

Valore garantito: *3 giorni*

Costi:

nessuno per il cittadino



Responsabile

Geom. Marco Biffoni

tel. 010-5573456– fax 010-5573716

e-mail: mbiffoni@comune.genova.it



COMUNE DI GENOVA

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.

Nel rispetto di questo principio sono avviate per l'anno 2018 le seguenti azioni di miglioramento:

1. Progetto "Cultura di Protezione Civile in Pillole": percorsi didattici per le scuole primarie e secondarie di primo grado, finalizzati alla diffusione della cultura di protezione civile.
2. Monitoraggio degli esiti della procedura di pronta comunicazione mediante il servizio gratuito di chiamate vocali nei confronti degli occupanti di locali abitativi soggetti a rischio di allagamento causato da eventi alluvionali, in occasione della dichiarazione di stato di Allerta Meteo-Idrologica Arancione e Rossa.

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria del Servizio (tel. 0105573445 – e-mail protezionecivile@comune.genova.it), presso cui è comunque affisso un estratto

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

www.comune.genova.it/pages/carta-dei-servi-vigore

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Servizio ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso il giorno precedente tramite informativa su quotidiani, TV locali e sito internet, nonché alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.



COMUNE DI GENOVA

DIRITTI DEGLI UTENTI

I cittadini hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché reclami per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. Il Settore ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione il Settore nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

Sono disponibili i moduli predisposti, l'uno per le segnalazioni, l'altro per i reclami, reperibili all'indirizzo

www.comune.genova.it/pages/carta-dei-servi-vigore

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al responsabile della Carta dei Servizi, dott.ssa Francesca Bellenzier:

- tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail protezionecivile@comune.genova.it
- per telefono al n. 010-5573452
- via fax al n. 010-5573452
- nonché presso gli Sportelli del Cittadino

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'ufficio, entro 15 gg dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

CONCILIAZIONE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire ad un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia rivolgendosi alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.